ANKIETA – KARTA SATYSFAKCJI KLIENTA

W zawiązku z dążeniem Starostwa Powiatowego w Jaworze do doskonalenia świadczonych usług, prosimy o anonimowe udzielenie informacji na temat stopnia zadowolenia Pani/Pana ze sposobu obsługi oraz spełnienia wymagań i oczekiwań Klienta przez pracowników Starostwa.

1. Wydział realizujący sprawę:

.....

2. W jaki sposób uzyskała Pani/Pan informację o miejscu załatwienia sprawy?
proszę wybrać odpowiedź zakreślając jeden znak – X we właściwej kratce

☐ w Biurze Obsługi Klienta*/ sekretariacie*

☐ telefonicznie

☐ ze strony internetowej */kiosk informatyczny w Starostwie*

☐ tablic informacyjnych

☐ inne źródło.....

*(*niepotrzebne skreślić)*

3.Czy w Starostwie jest wystarczająca informacja, gdzie można załatwić sprawę?

☐ tak

☐ raczej tak

☐ nie

☐ raczej nie

4. Czas oczekiwania na obsługę?

☐ zostałam/em obsłużona/y od razu

☐ czekałam/em tylko chwilę i zostałam/em obsłużony

☐ czekałam/em długo ze względu na dużą ilość klientów

☐ czekałam/em długo /powyżej 20 minut/

5. Opinia Pani/Pana o pracownikach Starostwa, którzy załatwiali sprawę, w oparciu o kryteria: kompetencji i znajomości przepisów; jakości i precyzji udzielonych informacji, kultury osobistej pracowników, komunikatywności z Klientem.

☐ bardzo dobra

☐ dobra

☐ zadawalająca

☐ niezadowalająca

6. Ogólna opinia Pani/Pana na temat poziomu świadczonej usługi w oparciu o kryteria terminowości, obsługi Klienta, dostępności do odpowiednich druków, wniosków, formularzy

☐ bardzo dobra

☐ dobra

☐ zadawalająca

☐ niezadowalająca

7. Na jakie trudności napotkała Pani/Pan podczas załatwiania sprawy w Starostwie?

☐ nie napotkała/em trudności

☐ zostałam/em skierowany do niewłaściwej osoby

☐ nie uzyskałam/em żadnej informacji

☐ poproszono mnie o kontakt w innym terminie

☐ inne trudności.....

8. Czy uważa Pani/Pan, że przeniesienie Wydziału Komunikacji i Drogownictwa na parter budynku jest korzystne dla klienta?

☐ tak

☐ raczej tak

☐ raczej nie

☐ nie /proszę podać powód.....

9. Czy według Pani/Pana przeniesienie kasy do pomieszczenia Wydziału Komunikacji i Drogownictwa jest dobrym rozwiązaniem?

☐ tak

☐ raczej tak

☐ raczej nie

☐ nie /proszę podać powód.....

10. Jak ocenia Pani/Pan wydłużony czas pracy wydziału komunikacji we wtorek od 7.30 do 17.30?

☐ bardzo dobrze

☐ dobrze

☐ zadawalająco

☐ niezadawalająco

11. Jak ocenia pan/Pani przeniesienie Biura Obsługi Klienta i PFRON na parter budynku Starostwa?

☐ bardzo dobrze

☐ dobrze

☐ zadawalająco

☐ niezadowalająco

12. Czy przeniesie Biura Obsługi Klienta i PFRON i na parter budynku jest korzystne dla klienta, usprawniło załatwianie spraw przez klientów?

☐ tak

☐ raczej tak

☐ raczej nie

☐ nie /proszę podać powód.....

13. Ja ocenia Pani/Pan informacje przekazywane przez Starostwo na stronie internetowej (www.powiat-jawor.org.pl) i Biuletynie Informacji Publicznej (www.spjawor.-bip.pbox.pl)

☐ bardzo dobrze

☐ dobrze

☐ negatywnie

☐ nie korzystam z Internetu

14. W Starostwie załatwiam sprawy

☐ sporadycznie

☐ często

15. Co według Pani/Pana należy zmienić w zakresie świadczenia usług przez Starostwo Powiatowe w Jaworze?

.....

.....

16. Metryczka dotycząca Klienta.

16.1. Płeć

☐ kobieta

☐ mężczyzna

12.2. Wiek

☐ 18-30 lat

☐ 31-50 lat

☐ powyżej 50 lat